



Secretaría de Comunicaciones y Transportes
Dirección General de Transporte Colectivo Metropolitano
Resumen de Quejas
Periodo: 01-09-2026 al 30-09-2026
Total de quejas: 61

FECHA	DESCRIPCIÓN DEL SUCESO	MOTIVO	NO ECON	ORGANIZACIÓN	SEGUIMIENTO
01/09/2026	Al observar a lo lejos la unidad 6074 de la Ruta Don Miguel, se me dificultó identificar la ruta debido a que los carteles de la unidad no eran visibles. Cuando finalmente pude identificarla, hice la parada; sin embargo, el operador se detuvo mucho después de la parada, por lo que tuve que correr para poder abordarla. Cuando apenas había colocado un pie dentro de la unidad, el operador aceleró repentinamente, provocando que perdiera el equilibrio y me golpeará contra la barandilla de las puertas. Además, el operador me habló de manera agresiva, indicándome que en ese lugar no había parada y que para eso estaban los tubos. Posteriormente, al momento de bajar de la unidad, el operador no se detuvo completamente, dificultando que pudiera descender de manera segura. Solicito que se revise la conducta del operador y se tomen las medidas correspondientes, ya que considero que puso en riesgo mi integridad física.	MANEJO INADECUADO	6074	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA EN SEGUIMIENTO-

01/09/2026	Duré más de una hora esperando la unidad y, aunque han pasado algunos camiones, no se detienen para recoger a los pasajeros, a pesar de que les hacemos la parada. Solicito atentamente que se revise esta situación, ya que la falta de servicio y la omisión de paradas están afectando a las personas usuarias que necesitamos utilizar esta ruta.	FRECUENCIA	0	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA CON SEGUIMIENTO-SE HABLA CON LA LINEA PARA MEJORIA DE FRECUENCIA DE UNIDADES
02/09/2026	Estuve esperando por más de 30 minutos y, cuando finalmente pasó la unidad 3134, el operador no realizó la parada y continuó su recorrido, sin permitirme abordar. Solicito que se revise esta situación, ya que la omisión de la parada está afectando a los usuarios que necesitamos utilizar este servicio.	MANEJO INADECUADO	3134	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA EN SEGUIMIENTO
02/09/2026	Durante el trayecto, el operador conducía a exceso de velocidad, con el estéreo a un volumen muy alto y con las puertas abiertas, poniendo en riesgo la seguridad de los pasajeros. Asimismo, observé que la unidad se encuentra en malas condiciones, ya que presenta vidrios estrellados en la puerta delantera y en las ventanas. Anexo evidencia en video en la que se pueden observar las condiciones y situaciones señaladas durante el trayecto.	MANEJO INADECUADO	3106	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA EN SEGUIMIENTO, SE CITA AL CHOFER -SE APERCIBE EL DIA 10-09-26 POR MANEJO INADECUADO Y LLEVAR MUSICA-
02/09/2026	Durante el trayecto, observé que había una señora de la tercera edad que se encontraba de pie, mientras que el hijo del operador estaba sentado en un espacio destinado para mujeres, situación que considero inadecuada. También quiero señalar que el operador se comportó de manera grosera conmigo, ya que yo desconocía que no estaba permitido abordar con una mochila con rueditas y en ningún momento se me informó de esta restricción antes de subir. Además, observé que otro niño llevaba una mochila con rueditas y al menor no le hicieron ningún señalamiento, por lo que considero que no se aplicó el mismo criterio con todos los usuarios.	MALTRATO	RG147	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA CON SEGUIMIENTO

02/09/2026	dirección hacia la Alameda. Al llegar a una parada, señale para solicitar el descenso y, al momento de bajar de la unidad, el operador realizó un frenado brusco, provocando que perdiera el equilibrio y cayera hacia el exterior del camión. Después de la caída, el operador descendió de la unidad y me preguntó si me encontraba bien. Mi acompañante le manifestó que no podía estar bien, ya que yo no podía moverme. Posteriormente, el operador volvió a subir a la unidad y se retiró del lugar. Permanecí aproximadamente 20 minutos en el sitio, en estado de shock y con taquicardia, hasta que mis compañeros de trabajo me auxiliaron. Posteriormente, una ambulancia acudió para estabilizarme de la pierna. Después fui trasladada en un vehículo de la empresa a la Clínica 2 del IMSS, donde me realizaron una radiografía, y posteriormente regresé a mi domicilio para permanecer en reposo. Derivado de la caída, sufrí una lesión en el menisco, por lo que posteriormente acudí a la Ruta 6 para tratar de llegar a un acuerdo respecto de los gastos y daños ocasionados. El viernes 11 de agosto, acudí a las instalaciones de la Ruta 6 y hablé con el señor José Silva, quien me proporcionó su nombre y número telefónico. Durante la conversación, él mismo me indicó que yo	LESIONES ABORDO	5314	TRANSPORTES URBANOS SAN JOSÉ, S.A. DE C.V.	CON SEGUIMIENTO
02/09/2026	Mientras circulaba por Calzada de Guadalupe, se me echó encima con el camión, generando una situación de riesgo. El operador mostró una actitud agresiva y pude observar que llevaba a la vista dentro de la cabina un arma blanca tipo filero. Cuento con un video como evidencia, donde se pueden apreciar los hechos y las características del operador. También cuento con un folio de atención de una patrulla de la SSPC del día de hoy. Solicito que se revise la situación y se tomen las medidas correspondientes respecto de la unidad y el operador. Asimismo, solicito que mis datos personales y domicilio exacto sean reservados por temor a posibles represalias.	MANEJO INADECUADO	7010	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA EN SEGUIMIENTO-SE APERCIBE CON ACTA 151/26 LA QUEJA ESTA CON OMAR EN ARCHIVO

02/09/2026	Durante el trayecto, observé que había una señora de la tercera edad que se encontraba de pie, mientras que el hijo del operador estaba sentado en un espacio destinado para mujeres, situación que considero inadecuada. También quiero señalar que el operador se comportó de manera grosera conmigo, ya que yo desconocía que no estaba permitido abordar con una mochila con rueditas y en ningún momento se me informó de esta restricción antes de subir. Además, observé que otro niño llevaba una mochila con rueditas y al menor no le hicieron ningún señalamiento, por lo que considero que no se aplicó el mismo criterio con todos los usuarios.	MALTRATO	rg147	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA CON SEGUIMIENTO-FELIPE SE QUEDA CON QUEJA-PENDIENTE DE DAR RESULTADO
02/09/2026	El operador se encontraba detenido fuera del lugar destinado para el ascenso de pasajeros y se molestó porque yo no caminé hasta donde él estaba para subir. Me reclamó que debía acercarme a la unidad, a pesar de que yo me encontraba esperando en la parada correspondiente. Considero que su actitud no fue adecuada, ya que pretendía que abordara fuera de la parada establecida y además mostró molestia hacia mí por respetar el lugar destinado para el ascenso de pasajeros. Por otro lado, durante el recorrido, aproximadamente a las 8:50 de la mañana, el operador realizó una parada sobre avenida Universidad para bajar a comprar algo, por lo que los pasajeros tuvimos que esperar y esto ocasionó una demora en el servicio. Considero contradictorio que el operador mostrara molestia porque yo no me desplazara fuera de la parada para abordar, cuando posteriormente realizó una parada durante el recorrido por un asunto personal, afectando el tiempo de traslado de los pasajeros.	MALTRATO	6171	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO -SE APERCIBE EL DIA 4-09/26 ACTA 126/26

02/09/2026	El operador de la unidad BRT050 no permitió que subiéramos todos los usuarios que nos encontrábamos esperando, dejando a más de 10 pasajeros sin servicio. Considero que sí había espacio dentro de la unidad, ya que en la parte trasera había suficiente lugar para que los pasajeros que se encontraban en el pasillo se recorrieran y así pudiéramos abordar más personas. Sin embargo, el operador no les indicó a los pasajeros que se recorrieran hacia la parte posterior para liberar espacio. La parte trasera de la unidad únicamente llevaba aproximadamente cuatro personas en el pasillo y quedó espacio vacío, mientras que varios usuarios nos quedamos sin poder abordar. Anexo Evidencia en video	NEGAR SERVICIO	BRT050	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA CON SEGUIMIENTO
03/09/2026	Al momento de descender, el operador cerró la puerta, dejándome atorada entre la puerta y la banqueta de la calle, poniendo en riesgo mi integridad física. Ante lo ocurrido, comencé a tomar fotografías de la unidad como evidencia para realizar mi reporte, momento en el que el operador también comenzó a grabarme. Asimismo, quiero señalar que el operador mantuvo la puerta abierta durante aproximadamente dos cuerdas. Durante ese trayecto, otro pasajero que también iba a descender se encontraba ya en el último escalón de la unidad, sin que el operador tomara las medidas necesarias para garantizar su seguridad, continuando con el recorrido. Por lo anterior, solicito que se revise y se dé seguimiento al comportamiento del operador y a las condiciones de seguridad en las que presta el servicio.	MANEJO INADECUADO	6150	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	EN SEGUIMIENTO-SE MANDA CORREO A LA LINEA PARA CITAR AL OPERADOR SEPTIEMBRE 2026

03/09/2026	Al subir a la unidad realicé el pago correspondiente y, en cuanto pasé la barandilla, el operador arrancó de manera brusca y con mucha fuerza. Debido a esto, mi hijo, quien es menor de edad, perdió el equilibrio y cayó encima de una señora. Asimismo, la mochila y el celular de mi hijo se fueron derrapando hacia la parte media del camión, provocándose daños en el teléfono celular. Mi hijo también resultó lastimado, ya que tuvo que hacer fuerza y sujetarse de donde pudo para evitar una caída mayor. Continué el trayecto hasta aproximadamente las 2:30 p. m., pasando la gasolinera "TOP", ubicada sobre Salvador Nava, antes de llegar a la Macroplaza. Por lo anterior, solicito que se revise lo ocurrido y se tomen las medidas correspondientes respecto a la forma de conducción del operador, ya que el arranque brusco puso en riesgo la integridad de los pasajeros, especialmente la de mi hijo, y ocasionó daños materiales.	MANEJO INADECUADO	9093	TRANSPORTE URBANO Y SUBURBANO TEQUIS, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENIDA CON SEGUIMIENTO, QUEDANDO IMPROCEDENTE , YA QUE NO CORRESPONDE LA HORA DEL SUCESO CON EL TRAZO DE LA UNIDAD
04/09/2026	El día viernes 4 de septiembre de 2026, aproximadamente a las 9:00 PM, me encontraba en la parada ubicada en calle 58 esquina con calle 65, en Prados 1.ª Sección, esperando la ruta 9 para poder trasladarme a mi trabajo, ya que trabajo durante la noche. Mientras me encontraba esperando, observé que la unidad número económico 6059 pasó por avenida Blas Ruiz con dirección hacia la Clínica 50, sin ingresar a Prados 1.ª Sección para realizar el recorrido correspondiente. Debido a que la unidad no ingresó a la colonia, no pude abordarla, lo que provocó que llegara tarde a mi trabajo. Lamentablemente, esto sigue pasando, ya que en ocasiones las unidades pasan por la avenida y en otras ocasiones sí ingresan a Prados 1.ª Sección. No es que me moleste que pasen por la avenida, ya que puedo caminar un poco más; lo que me causa confusión y molestia es que los conductores cambien o realicen las rutas como les convenga, ocasionando retrasos, pues nosotros como usuarios no podemos saber cuándo van a ingresar a la colonia.	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	6059	CENTRALIZACIÓN 2000 LÍNEA MORALES, S.A. DE C.V.	EN SEGUIMIENTO-YA SE HABLO CON ING. MARCO URAGA INFORMARDO QUE YA ESTANA ENTERADOS LOS OPERADORES DE HACER LA RUTA NORMAL ENTRANDO A LA COL. PRADOS 1

04/09/2026	durante el recorrido observe que el operador permitía el ascenso de personas por la puerta trasera cobrándoles el pasaje que según mi percepción ocurrió de manera constante durante el trayecto hasta llegar a calzada de Guadalupe. así mismo observe que la unidad contaba con otros asientos disponibles por lo anterior, solicito que se revise el actuar del operador y se verifique que si el procedimiento que realiza para el ascenso y cobro de pasajeros se encuentra permitido.	MANEJO INADECUADO, PUERTAS ABIERTAS, SUBIR PASAJE POR PUERTA TRASERA, ASCENSO DESCENSO CON AUTOBÚS EN MOVIMIENTO	2017	CAMIONEROS UNIDOS L.T., S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMINETO, IMPROCEDENTE TODA VEZ QUE EL ECONOMICO NO PERTENECE A LA RUTA 21
05/09/2026	Al momento de realizar mi pago con mi tarjeta de apoyo para transporte, el operador me indicó que la tarjeta no pasaba y intentó retenérmela, a pesar de que dicha tarjeta sí funciona y pasa correctamente en el checador. El operador tomó una fotografía de mi tarjeta y, según entiendo, se la envió a un supervisor. Posteriormente intentó quedarse con mi tarjeta, sin explicarme claramente el motivo ni indicarme el procedimiento correspondiente. Por lo anterior, solicito que se me informe si el operador está facultado para retener mi tarjeta de apoyo para transporte y, en su caso, cuál es el procedimiento que debe seguir, así como que se revise el actuar del operador, ya que considero que intentó retirarme mi tarjeta sin una justificación clara.	MALTRATO DEL OPERADOR POR UTILIZAR TARJETA	9078	TRANSPORTE URBANO Y SUBURBANO TEQUIS, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENIDA CON SEGUIMINETO

05/09/2026	de manera imprudente, realizando frenones bruscos, acelerones y pasando los topes a exceso de velocidad. Asimismo, durante el recorrido se mostró molesto y estuvo discutiendo con otros conductores y pasajeros. En diversas ocasiones se molestaba cuando los pasajeros timbraban para solicitar su descenso y, en lugar de detenerse en el lugar correspondiente, los bajaba más adelante, particularmente en la zona de Pavón. Durante uno de los frenones bruscos que realizó, mi mamá perdió el equilibrio y cayó de rodillas, golpeándose la espalda contra el asiento. Derivado de este incidente, actualmente presenta molestias en la espalda. Al llegar a la iglesia de Rivera, el operador indicó que ahí terminaba la ruta, ya que era la última vuelta. Posteriormente, observé que realizó una maniobra de reversa echándose el camión encima de otros vehículos para poder regresar. Asimismo, observé que el operador no portaba gafete a la vista ni uniforme. Lo describo como un hombre de edad avanzada, cabello cano, complexión delgada y estatura mediana, quien únicamente vestía una camisa de tirantes. Quiero señalar también que la Ruta 18 Rivera presenta tiempos de espera prolongados, incluso actualmente con el regreso a clases, y he observado que algunos operadores tienen un trato grosero hacia los usuarios, además de no portar uniforme ni gafete y realizar modificaciones al recorrido de la ruta.	MANEJO INADECUADO	6522	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	EN SEGUIMIENTO-SE APERCIBE CON ACTA NO. 153, LA QUEJA FISICA ESTA EN ARCHIVO DE OMAR-FECHA 23/09/26
06/09/2026	DURANTE TODO EL TRAYECTO UTILIZABA EL CELULAR Y LLEVABA MUSICA A ALTO VOLUMEN Y ES UN RIESGO PARA TODOS NOSOTROS.	MANEJO INADECUADO	RG030	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA EN SEGUIMIENTO
07/09/2026	El día 07 de septiembre de 2026, mi motocicleta se encontraba estacionada en Valentín Amador #457, cuando la unidad 9027 de la Ruta 15, de color amarillo, la impactó, provocando que mi motocicleta se moviera y fuera aventada de su lugar. El operador se percató del incidente; sin embargo, únicamente reposicionó la unidad para continuar con su ruta y en ningún momento descendió para informarme sobre lo ocurrido o hacerse responsable del incidente. Por lo anterior, solicito que se revise lo sucedido y se dé seguimiento al caso, considerando que cuento con evidencia captada por una cámara de seguridad.	MANEJO INADECUADO	9027	TRANSPORTE URBANO Y SUBURBANO TEQUIS, S.A. DE C.V.	EN SEGUIMIENTO-SE APERCIBE EL DIA 23/09/26 ACTA 152/26 LA QUEJA FISICA ESTA CON OMAR EN ARCHIVO

07/09/2026	2:30 PM y 2:50 PM, circulaba a bordo de mi vehículo por la lateral de la carretera 57, con dirección hacia La Pila, aproximadamente a la altura de Italianni's. En ese momento viajaba acompañada de mi hija de 5 meses de edad y otra menor de 5 años. Mientras circulaba por el lugar, el operador de un camión urbano de la Ruta 11, con placas 03-RC-5, realizó una maniobra para rebasarme por el lado derecho y posteriormente se incorporó de manera que me cerró el paso, provocando que fuera desplazada hacia el camellón, quedando en una zona sin salida y con riesgo de impactarme contra el muro de contención. La maniobra me generó una situación de peligro, principalmente porque viajaba con mis dos menores de edad, una de ellas de apenas 5 meses. Después de lo ocurrido, observé que el operador se asomó por la ventana de la unidad y comenzó a realizarme señas que considero irrespetuosas y ofensivas. Asimismo, por la manera en que se comportaba y conducía, tuve la impresión de que posiblemente se encontraba bajo los efectos de alguna sustancia; sin embargo, no puedo asegurarlo. Solicito que se investiguen los hechos y la conducta del operador, ya que considero que su forma de	MANEJO INADECUADO	3064	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA IMPROCEDENTE EL ECO. NO EXISTE
07/09/2026	DURANTE EL TRAYECTO QUE UNA PERSONA DEL SEXO FEMENINO DE AROX. 40 A 45 AÑOS SE ENCONTRABA SENTA DA EN UNO DE LOS ASIENTOS EXCLUSIVOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y ADULTOS MAYORES OBSERVE QUE LA PERSONA APARENTABA ESTAR DORMIDA, A PESAR DE QUE ES UN ASIENTO EXCLUSIVO PARA PERSONAS QUE REQUIEREN ATENCION PRIORITARIA, EL OPERADOR NUNCA LE DIJO QUE SE MOVIERA DE ESE LUGAR, SE ANEXA VIDEO	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	0	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA IMPROCEDENTE POR NO CONTAR CON NO. ECO. DE UNIDAD
07/09/2026	mi hijo tuvo que esperar mas de una hora para que pasara una unidad, así mismo quiero señalar que a algunos operadores, de esta ruta no están realizando el recorrido habitual ya que en lugar de ingresar a la calle decima continua sobre avenida universidad, esta situación también se presento durante la semana pasada cuando nuevamente tuvimos que esperar demasiado tiempo para que pasara una unidad a diferencia de como operaba anteriormente cuando los camiones pasaban con mayor frecuencia, por lo anterior solicito que se revise la situación la ruta 9 don miguel y en caso de que exista algun cambio en el recorrido o en la frecuencia del servicio se informe a los usuarios con anticipacion para que se pueda tomar las medidas necesarias.	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	0	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO, QUEDANDO IMPROCEDENTE TODA VEZ QUE ENLA CALLE MANUEL JOSE OTHON ESTA EN REPARACION, POR LO QUE SE CAMBIO DE RUTA

08/09/2026	Durante el trayecto observé que el operador iba acompañado de un joven que se encontraba sentado a un costado de él. Asimismo, considero que el operador circulaba a una velocidad excesiva, ya que realizó el trayecto en un tiempo muy corto. El operador continuó sobre Av. Universidad y no realizó el recorrido habitual de la ruta, por lo que no pude llegar a mi destino. Al llegar a Av. Universidad, esquina con Calle Séptima, aproximadamente a las 6:58 p. m., tuve que descender de la unidad. Antes de bajar, le pregunté al operador por qué no continuaba por Calle Novena para posteriormente incorporarse a Manuel José Othón. El operador me respondió que no había paso por Manuel José Othón. Le indiqué que sí había paso, pero me respondió que así tenía marcada la ruta y continuó por Av. Universidad. Por lo anterior, solicito que se revise el recorrido realizado por la unidad, así como la forma de conducción del operador, debido a que tuve que descender antes de mi destino y considero que la velocidad a la que circulaba representaba un riesgo para los pasajeros.	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	5514	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO, QUEDANDO IMPORCEDENTE TODA VEZ QUE SE CITO AL CHOFER Y ANEXO UNA CIRCULAR DONDE EL LA CALLE NOVENA Y MANUEL JOSE OTHON ESTA EN REPARACION
08/09/2026	El día 8 de septiembre de 2026, aproximadamente a las 11:30 AM, viajaba a bordo de una unidad de transporte urbano con número económico 7024, de color verde, correspondiente a la Ruta 21, sobre Eje Vial. Durante el trayecto observé que el operador conducía de manera agresiva y a exceso de velocidad, realizando maniobras que considero riesgosas y provocando a otros conductores que circulaban por la zona. Aproximadamente a las 11:30 AM, debido a la velocidad a la que circulaba, el operador realizó un frenado repentino y brusco, ocasionando que una persona adulta mayor que viajaba dentro de la unidad perdiera el equilibrio y cayera al suelo, resultando lesionada en la rodilla. Considero que la forma de conducir del operador puso en riesgo la integridad de los pasajeros, particularmente de la persona adulta mayor que resultó lesionada	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	7024	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA CON SEGUIMIENTO-SE APERCIBE EL DIA 23/09/26 ACTA NO. 155/26-LA QUEJA LA TIENE OMAR EN ARCHIVO

08/09/2026	Durante el abordaje, el operador se encontraba molesto y, de manera agresiva, me golpeó en dos ocasiones con la puerta de la unidad, además de que se dirigió hacia mí gritándome. Considero que la conducta del operador fue inapropiada y puso en riesgo mi integridad física, por lo que solicito que se revise lo ocurrido y se dé el seguimiento correspondiente.	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	RG031	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	EN SEGUIMIENTO
09/09/2026	Al momento de tocar el timbre de la unidad para solicitar mi descenso, el operador nos bajó a mí y a otra señora aproximadamente una cuadra después. La señora descendió primero y, al momento de bajarme, todavía no había terminado de descender cuando el operador arrancó de manera repentina y rápida. Debido a esta acción, estuve a punto de caer. Actualmente tengo cinco meses de embarazo, por lo que considero que el operador debió esperar a que descendiera completamente y de manera segura antes de poner nuevamente la unidad en marcha. Solicito que se revise lo ocurrido y se tomen las medidas correspondientes para evitar que una situación similar vuelva a presentarse.	MANEJO INADECUADO	6003	CENTRALIZACIÓN 2000 LÍNEA MORALES, S.A. DE C.V.	SE APERCIBE CON ACTA 140/26 , LA QUEJA LA TIENE OMAR EN ARCHIVO
09/09/2026	p.m., me encontraba en la estación ubicada sobre Av. Fray Diego de la Magdalena, frente al Parque Tangamanga II, con dirección hacia el Centro, cuando llegó la unidad de transporte urbano con número económico RT010. La unidad venía muy llena. Al llegar, el conductor abrió primero la puerta delantera y, después de que algunas personas abordaron, cerró dicha puerta y posteriormente abrió la puerta trasera. Sin embargo, la puerta trasera solamente fue abierta y cerrada nuevamente. No considero que el hecho de cerrar la puerta por encontrarse la unidad llena sea el problema, ya que entiendo que permitir el ascenso de demasiadas personas puede representar un riesgo. Sin embargo, en ese momento alcanzó a subir una señora junto con uno de sus hijos, mientras que su hija y otro menor, de aproximadamente 12 años, se quedaron afuera de la unidad. El autobús comenzó a avanzar sin que el conductor aparentemente se percatara de que los menores se habían quedado fuera. Los niños comenzaron a correr detrás de la unidad, por lo que el autobús frenó y volvió a abrir la puerta. Sin embargo, la puerta solamente se abrió parcialmente y posteriormente volvió a cerrarse, provocando que el menor alcanzara a introducir únicamente un pie, quedando este atrapado entre las puertas mientras el autobús comenzaba nuevamente a avanzar, mientras el resto de su cuerpo permanecía fuera de la unidad. Al observar esta situación, corrí hacia la parte delantera de la	MANEJO INADECUADO	RT010	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA IMPROCEDENTE, LAS PERSONAS NO DEBEN SUBIRSE POR LA PUERTA TRASERA.

09/09/2026	QUIERO REPORTAR ESTA UNIDAD DE TRANSPORTE DE PERSONAL POR MANEJO INADECUADO Y CASI PROVOCA UN ACCIDENTE CONTRA MI VEHICULO POR LA FORMA DE CONDUCIR.	MANEJO INADECUADO	4006	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA IMPROCEDENTE YA QUE ES TRANSPORTE DE PERSONAL Y NO URBANO
09/09/2026	Ante esta situación, tuve que soltarme como pude para evitar ser arrastrada por la unidad. Posteriormente, el señor que viajaba detrás de mí realizó su descenso. Después de lo ocurrido, me acerqué al operador para reclamarle por haber iniciado la marcha mientras yo todavía estaba descendiendo y por haber puesto en riesgo mi integridad. El operador respondió que era mi culpa, a pesar de que yo todavía me encontraba bajando de la unidad. Considero que esta situación se originó por la falta de atención del operador, quien se encontraba conversando y distraído durante el trayecto. No considero justo que se responsabilice al usuario por una situación ocasionada por una maniobra del propio conductor. Asimismo, manifiesto que el operador mantuvo una actitud grosera y poco respetuosa hacia mí, a pesar de que estuvo a punto de ocasionarme una caída o un accidente. Al momento de los hechos alcancé a tomar fotografía de las placas de la unidad, además de haber obtenido el número económico que el propio operador me proporcionó al momento de reclamarle.	MANEJO INADECUADO	9002	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	SE APERCIBE EL DIA 22/09/26 CON ACTA NO. 138, LA QUEJA LA TIENE OMAR EN ARCHIVO
09/09/2026	Considero que la conducta del operador representa un riesgo	MANEJO INADECUADO	9002	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	OMAR EN ARCHIVO
09/09/2026	me presente en la base de la ruta 3 ubicada en puerta real y observe que no habia ninguna unidad disponible para presentar el servicio, no se encontraba ningún camión en la base que estuviera cubriendo la ruta por lo que los usuarios no contamos con el servicio de transporte.	FRECUENCIA	0	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO

09/09/2026	El día 09 de septiembre de 2026 me encontraba en la parada de Rivera, con dirección hacia San Pedro. La conductora de la unidad RG028 llegó a la estación y abrió las puertas para el ascenso de pasajeros. Al observar que la unidad había llegado, corrí para poder abordarla. La conductora me vio y, cuando yo me encontraba aproximadamente a tres metros de la unidad, cerró las puertas y se retiró, sin darme oportunidad de abordar. Considero que la unidad permaneció detenida por menos de un minuto. Además, manifiesto que, al momento de retirarse, la conductora se me quedó viendo y sonrió de manera que percibí como burlona, situación que considero inapropiada y como una falta de respeto hacia mi persona como usuario del servicio. Por lo anterior, solicito que se revise lo ocurrido y, en su caso, se tomen las medidas correspondientes para evitar que este tipo de situaciones vuelvan a presentarse.	NEGAR SERVICIO	RG028	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	SE REVISÓ CON PERSONAL DE MONITOREO Y NO HAY EVIDENCIA DEL HECHO REPORTADO
09/09/2026	tenido que esperar la Ruta 46 Rinconada durante más de 40 minutos y, en ocasiones, hasta una hora o más. Los operadores señalan que las unidades pasan aproximadamente cada 20 minutos; sin embargo, esto no se cumple, ya que permanezco esperando desde las 11:28 a. m. y no pasa ninguna unidad con dirección al Centro. Incluso, durante el tiempo de espera, han pasado unidades en sentido contrario, hacia Rinconada, pero ninguna hacia el Centro. Por ejemplo, se supone que, si las unidades pasan cada 20 minutos, debería pasar una aproximadamente a las 11:40 a. m.; sin embargo, en ocasiones la unidad pasa hasta las 12:00 p. m. o incluso hasta las 12:20 p. m. La unidad que finalmente pasó después de casi una hora fue la número económico 6504, color verde. Además, las unidades circulan muy lentamente, lo que incrementa el tiempo de traslado y dificulta que pueda llegar puntualmente a la Universidad, al trabajo y a otras actividades. Esta situación afecta considerablemente a quienes vivimos en Rancho Nuevo, ya que esta es la única ruta que pasa por la zona y la alternativa más cercana se encuentra a más de 25 minutos de distancia. Utilizar un taxi diariamente representa un gasto excesivo, especialmente para quienes somos estudiantes. Solicito atentamente que se revise la frecuencia y el cumplimiento de los horarios de la Ruta 46, ya que las demoras están afectando de manera importante nuestros	FRECUENCIA	0	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA SON SEGUIMIENTO-SE HABLOO CON LA LINEA PARA MEJORAR FRECUENCIA Y SERVICIO DE UNIDADES

09/09/2026	EL PRINCIPAL PROBLEMA ES LA FRECUENCIA DE UNIDADES Y LOS RETRASOS QUE ESTO OCASIONA, NO SE RESPETAN LOS ESPACIOS Y ASIENTOS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD, EL OPERADOR NO AYUDA A UNA PERSONA CON ANDADERA, POR LO QUE TUVE QUE AYUDAR A LA PERSONA A BAJAR.	MALTRATO	0018	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	SEGUIMIENTO -SE HABLA CON EL ENCARGADO PARA MEJORA DE FRECUENCIA Y TRATO A LAS PERSONAS
10/09/2026	El día 10 de septiembre de 2026, aproximadamente a las 9:27 p. m., me encontraba acompañado de mi hermana en Calz. de Guadalupe #1294, con la intención de abordar la unidad 7022 de la Ruta 21 Juárez, de color rojo, para regresar a nuestro domicilio. Al momento de realizar la parada correspondiente al operador, este pasó de largo sin detenerse, a pesar de que nos encontrábamos esperando para abordar. Debido a esto, mi hermana y yo, así como otros tres ciudadanos que también esperaban el servicio, nos quedamos sin poder abordar la unidad.	NEGAR SERVICIO	7022	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA CON SEGUIMIENTO
10/09/2026	El día 10 de septiembre de 2026, aproximadamente a las 2:20 p.m., abordé la unidad de transporte urbano con número económico 9051, correspondiente a la Ruta 15 Lomita. Durante el trayecto, el operador no realizó el recorrido correspondiente de la ruta, ya que omitió pasar por el Hospital General de Soledad y, en su lugar, tomó una desviación hacia la avenida Libertad para incorporarse posteriormente hacia La Lomita. El operador preguntó a los pasajeros si alguien se dirigía hacia dicha zona y, al responder algunas señoras que no, decidió no continuar con el recorrido establecido y pasar de largo hacia el Hospital General, dejando de prestar el servicio conforme a la ruta marcada. Esta situación me afecta directamente, ya que tengo un padecimiento en la espalda que me dificulta caminar distancias largas. Al no realizar la ruta correspondiente, tengo que descender en un punto más alejado y caminar aproximadamente 16 minutos desde Valentín Amador hasta mi domicilio, trayecto que comienza a generarme molestias en la espalda. Considero que los operadores deben respetar el recorrido establecido para cada ruta y no decidir de manera unilateral qué zonas cubrir o dejar de cubrir dependiendo de la cantidad de pasajeros que soliciten el servicio.	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	9051	TRANSPORTE URBANO Y SUBURBANO TEQUIS, S.A. DE C.V.	SE APERCIBE EL DIA 22/09/26 CON ACTA NO. 139/26 , LA QUEJA LA TIENE OMAR EN ARCHIVO

11/09/2026	El día 11 de septiembre de 2026, aproximadamente a las 6:59 a. m., me encontraba en Calle Pánfilo Natera, esquina con Adolfo López Mateos, y le hice la parada a la unidad número económico 72 de la Ruta 28, de color verde pistache. El operador se detuvo únicamente porque había tráfico, pero no abrió las puertas para permitirme abordar, a pesar de que la unidad contaba con suficiente espacio, aunque algunos pasajeros viajaban de pie. Ante la negativa, toqué la puerta para solicitarle que nos permitiera el acceso; sin embargo, el operador hizo caso omiso y nuevamente se negó a abrirla, por lo que no me permitió abordar la unidad.	NEGAR SERVICIO	0072	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA CON SEGUIMIENTO
11/09/2026	La unidad tardó más de 20 minutos en formarse en el área de abordaje. Cuando finalmente se colocó en su lugar, el operador regañó a las personas que nos encontrábamos formados en una sola fila. Posteriormente, mantuvo las puertas de la unidad cerradas, impidiendo el acceso de los usuarios, aun cuando ya nos encontrábamos esperando para abordar. Fue hasta que el operador se percató de que estábamos grabando lo sucedido que finalmente abrió las puertas y permitió el acceso a la unidad. Asimismo, observé que el operador no portaba identificación ni tarjetón visible.	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	brt043	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	SE REVISÓ CON MONITOREO Y NO HAY EVIDENCIA DEL HECHO.
13/09/2026	Yo me encontraba en la parada del Panteón del Saucito, frente a la UTAN, cuando llegó la unidad RG017 de MetroRed, Línea 2 Salazares. El operador abrió la puerta trasera, por lo que el señor que acompañaba a una mujer en silla de ruedas se acercó para intentar jalar la rampa y ayudarla a subir a la unidad. En ese momento, observé que el operador cerró la puerta, casi prensando al señor, mientras intentaba colocar la rampa para permitir el ascenso de la mujer en silla de ruedas. Asimismo, el operador no abrió la puerta delantera para permitir el ascenso de las demás personas que se encontraban esperando en la parada. Posteriormente, cerró la unidad y se retiró del lugar.	NEGAR SERVICIO	RG017	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	SE MULTA CON 10 UMAS EL DÍA 30 DE SEPTIEMBRE POR NEGAR SERVICIO A PERSONA CON DISCAPACIDAD

13/09/2026	YO ME ENCONTRABA CON MI ESPOSA, QUIEN UTILIZA SILLA DE RUEDAS ESPERANDO LA UNIDAD DE METRO RED RG017 EN LA PARADA DEL PANTEON DEL SAUCITO. APROXIMADAMENTE A LAS 12:40 PM LA UNIDAD LLEGO A LA PARADA Y EL OPERADO ABRIO LA PUERTA TRASERA POR LO QUE ME ACERQUE PARA AYUDAR A MI ESPOSA A ABORDAR. AL MOMENTO DE INTENTAR JALAR LA RAMPA PARA PODER SUBIR A MI ESPOSA EN SILLA DE RUEDAS, EL OPERADOR CERRO LA PUERTA DE MANERA REPENTINA, OCASIONANDOME UNA LESION. ASIMISMO, EL OPERADOR NO ABRIO LA PUERTA DELANTERA PARA PERMITIR EL ASCENSO DE LAS DEMAS PERSONAS QUE SE ENCONTRABAN ESPERANDO, QUIENES MANIFESTARON SU MOLESTIA ANTE LA SITUACION. POSTERIORMENTE EL OPERADOR CONTINUO SU RECORRIDO Y SE RETIRO DEL LUGAR.	MALTRATO	RG17	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	MULTAR AL OPERADOR POR PONER EN RIESGO LA INTEGRIDAD DE LAS PERSONAS-INDICA LA LIC. AMANDA
14/09/2026	estación Juan Sarabia, con dirección a la estación Sendero. Al momento de abordar, llevaba conmigo alimentos tapados que había comprado para mi hijo y que no me encontraba consumiendo. El operador me indicó que debía bajar de la unidad por llevar los alimentos. Le pregunté si podía guardarlos dentro de la bolsa que llevaba conmigo, pero me respondió que no y, de manera poco amable, me ordenó que bajara y que dejara pasar a los demás pasajeros, argumentando que estaba obstruyendo el paso. También comentó que llevaban aproximadamente tres años teniendo problemas con esa situación. Debido a lo anterior, tuve que tirar los alimentos que había comprado para mi hijo. Posteriormente, el operador continuó comentando en voz alta con otro pasajero que se trataba de un reglamento y que los usuarios no entendían la situación. Al escuchar esto, le manifesté, molesta por lo ocurrido, que guardara silencio y que fuera parejo en la aplicación de dicha medida, ya que también observaba a otras personas que abordaban con alimentos que posteriormente desplazaban dentro de la unidad para comercializarlos. Esta situación generó molestia entre los pasajeros y un usuario me ofendió, manifestándome que el transporte todavía era gratis y que yo quería viajar cómodamente. Ante ello, le respondí que el transporte no es gratuito, sino un servicio que se paga con nuestros impuestos.	MALTRATO	RG003	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	NO PROCEDE, EL USUARIO NO DEBE DE SUBIR CON ALIMENTOS

15/09/2026	Yo me encontraba en la parada de MetroRed Villa Magna, con dirección a Salazares, esperando la unidad. El tiempo de espera fue de más de una hora, durante el cual observé que pasaron al menos tres unidades en sentido contrario. Considero que, si existe una reducción en el número de unidades disponibles y esto genera un incremento en los tiempos de espera, sería importante que se informe oportunamente a los usuarios para que podamos tomar las previsiones necesarias. Asimismo, quiero señalar que existen paradas en las que no hay espacios adecuados para protegerse del sol ni lugares para sentarse, situación que resulta especialmente complicada cuando los tiempos de espera son tan prolongados.	FRECUENCIA	0	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	SE REVISÓ CON MONITOREO Y SI PASAN VARIAS UNIDADES
17/09/2026	Me encontraba esperando el servicio en Eje Vial y Reforma cuando pasó la unidad 6509 de la Ruta 18, sin realizar la parada a pesar de que me encontraba esperando para abordarla. Asimismo, observé que durante su recorrido por el Centro dejó a varias personas esperando y continuó su trayecto sin detenerse. Solicito que se revise esta situación, ya que llevaba bastante tiempo esperando el servicio y la unidad pasó sin realizar la parada.	NEGAR SERVICIO	6509	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO, IMPROCEDENTE YA QUE NO SE CUENTA CON REGISTRO DE LA UNIDAD EN EL SISTEMA
17/09/2026	durante mi traslado a bordo de la unidad con número económico 6100 de la ruta 10 perimetral observe que el operador comenzó a fumar dentro de la unidad mientras transportaba pasajeros desde la zona de las vías hasta Damian Carmona y avenida de la paz. así mismo durante el recorrido el operador circulaba a exceso de velocidad poniendo en riesgo la seguridad de los pasajeros que nos encontrábamos a bordo. solicito que se revise y se de el seguimiento correspondiente a la conducta del operador.	FUMAR EN SERVICIO	6100	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMINETO

18/09/2026	El día 18 de septiembre de 2026, aproximadamente a las 2:28 PM, me encontraba circulando sobre Av. Carranza, a la altura de la esquina con Fernando Montes de Oca. En ese momento pasó la unidad número 6171 de la Ruta 23, la cual no se percató de mi vehículo y terminó golpeando y desprendiendo mi espejo lateral izquierdo. Después del impacto, el operador no se detuvo para verificar lo ocurrido ni proporcionarme sus datos, sino que continuó su marcha y se dio a la fuga. Por lo anterior, solicito que se identifique al operador de la unidad y se dé seguimiento al reporte correspondiente por los daños ocasionados a mi vehículo. Se anexa evidencia en fotos.	SUCESO DE TRANSITO	6171	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	EN SEGUIMIENTO-SE HABLO CON EL ENCARGADO DE LA LINEA MANUEL ROMERO, INDICANDO QUE YA SE HABLO CON LA PARTE AFECTADA PARA LLEGAR A UN ARREGLO.
18/09/2026	ME ENCONTRABA ESPERANDO EL SERVICIO DE TRANSPORTE URBANO SOBRE AVENIDA CONSTITUCION A MEDIA CUADRA DE SALVADOR NAVA CON DIRECCION AL CENTRO JUNTO CON OTROS USUARIOS QUE LLEVABAMOS BASTANTE TIEMPO ESPERANDO , EN ESE MOMENTO PASO LA UNIDAD 4408 DE LA RUTA 8 CONSTITUCION PERO EL OPERADOR PASO DE LARGO Y NO SE DETUVO PARA PERMITIRNOS ABORDAR A PESAR DE QUE NOS ENCONTRABAMOS ESPERANDO EL SERVICIO EN EL LUGAR, POR LO ANTERIOR SOLICITO QUE SE REVICE LA SITUACION Y SE DE SEGUIMIENTO CORRESPONDIENTE YA QUE ESTE TIPO DE ACCIONES AFECTAN A LOS USUARIOS QUE DEPENDEMOS AL TRANSPORTE.	NEGAR SERVICIO	4408	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENIDA CON SEGUIMIENTO, IMPROCEDENTE TODA VEZ QUE NO SE CUENTA CON REGISTRO DE TRAZO
18/09/2026	Durante el trayecto, observé que el operador conducía a exceso de velocidad. Debido a la manera en que circulaba la unidad, una señora perdió el equilibrio y cayó en el pasillo de la unidad. Por lo anterior, realizo el presente reporte para solicitar que se revise la forma de conducción del operador y se tomen las medidas correspondientes para evitar que este tipo de situaciones pongan en riesgo la integridad de los pasajeros.	MANEJO INADECUADO	5855	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA EN SEGUIMIENTO

19/09/2026	ME ENCONTRABA ESPERANDO EL SERVICIO EN LAPARADA UBICADA EN EL SEMAFORNO DE SALVDOR NAVA ESQUINA CON AVENIDA CLOUTHIER HE OBSERVADO EN REPETIDAS OCASIONES QUE LAS UNIDADES DE LA RUTA 2 CIRCUITO EXTERIOR NO QUIEREN SUBIR PASAJE EN ESTA PARADA, EN ESTA OACION LA UNIDAD 5208 SE PASO EL SEMAFORO Y POSTERIORMENTE SE METIO EN SENTIDO CONTRARIO EN EL RETORNO ASI MISMO EN DISTINTAS OACIONES LOS OPERADORES IGNORAN CUANDO LES HAGO LA PARADA TOMAN EL OTRO CARRIL O NO SE ORILLAN ADECUADAMENTE PARA PERMITIR ABRODAR LO QUE ME OBLIGA A EXPONERME Y CRUZAR PARA INTENTAR SUBIR LA UNIDAD, SEÑALO QUE ESTA SITUACION HA OCURRIDO EN VARIAS OACIONES Y CON DIFERENTES UNIDADES DE LA MISMA RUTA, POR LO QUE SOLICTO QUE SE REVISE Y SE DE SEGUIMINETO A ESTA SITUACION.	NEGAR SERVICIO	5208	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMINETO, QUEJA IMPORCEDENTE, EL NUMERO ECONOMICO NO SE ENCUENTRA DENTRO DE LOS PADRONES DE ESTA DEPENDENCIA
21/09/2026	me encontraba en la terminal de acceso norte frente a bodega aurrera cuando el operador de la unidad 9021 permitió que todos los usuarios abordáramos por la parte trasera de la unidad y posteriormente nos realizo el cobro correspondiente del pasaje	MANEJO INADECUADO, PUERTAS ABIERTAS, SUBIR PASAJE POR PUERTA TRASERA, ASCENSO DESCENSO CON AUTOBÚS EN MOVIMIENTO	9021	TRANSPORTE URBANO Y SUBURBANO TEQUIS, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMINETO
22/09/2026	me encontraba esperando el servicio en avenida salk esquina con gay lussac durante el periodo señalado paso la unidad 5184 ambas de la ruta 1, sin detenerse para permitirme abordar. esta situación es recurrente ya que en diversas ocasiones los operadores de las unidades de transporte urbano no realizan la parada cuando les solicito el servicio, por lo que generalmente tengo que esperar durante un tiempo considerable para poder abordar una unidad	NEGAR SERVICIO	5184	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMINETO

22/09/2026	conducía a exceso de velocidad. Al aproximarnos a mi destino, me disponía a tocar el timbre para solicitar mi descenso; sin embargo, el operador realizó una vuelta muy fuerte, por lo que no alcancé a sujetarme del pasamanos ni a tocar el timbre. Debido a la maniobra, perdí el equilibrio, me fui hacia atrás y caí de espaldas, golpeándome con la mochila que llevaba. Al caer, permanecí unos instantes en el suelo y se me nubló la vista, por lo que sentí que me iba a desmayar. Los pasajeros me preguntaban si me encontraba bien y posteriormente me ayudaron a levantarme. También escuché que algunos pasajeros reclamaron al operador por la forma en que conducía. El operador detuvo la unidad y los pasajeros me ayudaron a levantarme. Posteriormente, cometí el error de bajar de la unidad y dirigirme a mi domicilio con ayuda de un joven que me acompañó. Al llegar a casa, informé a mi esposo de lo sucedido y, después de aproximadamente media hora, cuando logré tranquilizarme, un vecino me hizo el favor de llevarme a la Clínica 47 del IMSS. Informé de lo sucedido a mi supervisora, quien me indicó que acudiera al Seguro Social. No me otorgaron incapacidad debido a que el incidente ocurrió después de mi horario laboral, pero cuento con un justificante médico del IMSS. Mi	LESIONES ABORDO	1155	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
23/09/2026	Abordé la unidad RG002 de la Línea 3 MetroRed en Eje 102, con destino a Mayamil. Al llegar a la parada de Mayamil, el operador no realizó la parada para permitirme descender, por lo que tuve que bajar hasta la siguiente parada. Solicito que se revise esta situación, ya que no se realizó el descenso en la parada correspondiente.	NO RESPETAR PARADA	rg002	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	EN REVISION POR MONITOREO
24/09/2026	El día 24 de septiembre de 2026, aproximadamente a las 12:40 p. m., abordé la unidad con número económico 9032, correspondiente a la Ruta 15 Lomita, en la colonia La Virgen, con destino a Mariano Jiménez y Santos Degollado. Al llegar a la esquina de Mariano Jiménez y Santos Degollado, cuatro personas nos disponíamos a descender de la unidad. Cuando estaba bajando la tercera persona, el operador inició la marcha, por lo que le pedimos que se detuviera. El operador frenó bruscamente, provocando que yo estuviera a punto de caer y que mi hijo se golpeará fuertemente en el pecho contra el tubo del pasamanos.	MANEJO INADECUADO	9032	TRANSPORTE URBANO Y SUBURBANO TEQUIS, S.A. DE C.V.	QUEJA EN SEGUIMIENTO
24/09/2026	EL PRINCIPAL PROBLEMA ES LA FRECUENCIA EN GENERAL, FALTA DE UNIDADES, CHOFERES, FUMAR DENTRO DE LAS UNIDADES, MAL SERVICIO EN GENERAL	FRECUENCIA	0	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	SEGUIMIENTO-SE HABLA CON EL ENCARGADO DE LA LINEA PARA MEJORA DEL SERVICIO EN GENERAL

24/09/2026	Mi vehículo se encontraba estacionado sobre la calle Florencia, casi esquina con Av. Ricardo B. Anaya. Aproximadamente entre la 1:45 p. m. y las 2:00 p. m., observé que una unidad de transporte urbano de color amarillo, con placas 858-310-T, circulaba en sentido contrario y posteriormente impactó mi vehículo, el cual se encontraba estacionado. Después del impacto, la unidad se retiró del lugar sin detenerse ni hacerse responsable de los daños ocasionados. Por lo anterior, solicito que se investigue lo sucedido y, en la medida de lo posible, se identifique la unidad y al operador responsable.	SUCESO DE TRANSITO	3015	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	DAÑO A VEHICULO-EN SEGUIMIENTO CON LA LINEA
24/09/2026	El día 24 de septiembre de 2026, aproximadamente a las 6:10 a.m., abordé la unidad 9104 de la Ruta 20 en Av. San Pedro y Av. Libertad, con dirección al Centro, acompañada de mi hija para llevarla a la escuela. Mi hija pasó primero su tarjeta de transporte y posteriormente pasé la mía. En ese momento, el operador me indicó que pagara el pasaje, por lo que le respondí que ya había pasado mi tarjeta. El operador me pidió que la pasara nuevamente y, al hacerlo, volvió a realizarme el cobro. Posteriormente, el operador me manifestó que ya había pasado la tarjeta, por lo que considero que se realizó un cobro duplicado. Descendí de la unidad aproximadamente a las 6:25 a.m. Solicito que se revise esta situación, ya que considero que no fue correcto que se me realizara nuevamente el cobro después de haber pasado mi tarjeta.	MALTRATO DEL OPERADOR POR UTILIZAR TARJETA	9104	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA EN SEGUIMIENTO-REVISAR INSPECCION EL VALIDADOR Y FUNCIONA CORRECTAMENTE

25/09/2026	incumplimiento de los horarios e intervalos de paso. Tengo entendido que la ruta maneja un intervalo aproximado de 15 minutos; sin embargo, en la práctica, los usuarios llegamos a esperar 30 minutos o más, situación que se presenta de manera frecuente y afecta principalmente a estudiantes y trabajadores. Asimismo, considero que existe una falta de unidades y de personal para cubrir adecuadamente el servicio. En diversas ocasiones, cuando algún operador no se presenta a su turno, no se envía otro operador o unidad para cubrir el servicio, por lo que los usuarios debemos esperar hasta que corresponda el siguiente recorrido. Cabe señalar que, hasta donde tengo conocimiento, esta es la única concesionaria que ingresa al Fraccionamiento Campiña, por lo que los usuarios no contamos con otra alternativa de transporte. Debido a los largos tiempos de espera, las unidades suelen llegar a saturarse desde la base, generando aglomeraciones. Incluso, algunas personas que viven hacia Buenaventura han optado por caminar hasta la base para intentar abordar la unidad, ya que en ocasiones los camiones se llenan desde ese punto y posteriormente no realizan el recorrido de manera adecuada. También quiero señalar que he observado como una práctica recurrente que algunos operadores fuman dentro de la unidad antes de concluir el recorrido, situación que considero inadecuada para los usuarios que utilizamos el servicio. Esta situación me afecta directamente, ya que soy estudiante	FRECUENCIA	0	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	SE HABLO CON EL ENCARGADO DE LA LINEA PARA QUE REWISE LA FRECUENCIA Y OPERADORES DE LA LINEA PARA EL MEJOR SERVICIO
25/09/2026	El día 09 de septiembre de 2026, aproximadamente a las 8:17 a.m., me encontraba en el Jardín de San Sebastián, esperando abordar la unidad de transporte urbano correspondiente a la Ruta 8, con número económico 4331. Cuando la unidad pasó por el lugar, realicé la señal correspondiente para solicitar la parada; sin embargo, el conductor no realizó la parada y continuó su recorrido, pasando de largo sin darme oportunidad de abordar. Por lo anterior, solicito atentamente que se revise lo ocurrido y se tomen las medidas correspondientes, a fin de evitar que este tipo de situaciones continúen presentándose y se brinde un servicio adecuado a los usuarios.	NEGAR SERVICIO	4331	LINEA GUADALUPE SIGLO XXI, S.A. DE C.V.	SE APERCIBE EL DIA 23/09/26 ACTA 154, LA QUEJA LA TIENE OMAR EN ARCHIVO

	El día 25 de septiembre de 2026, aproximadamente a las 19:16 horas, me encontraba en la parada ubicada en Av. de los Pintores esquina con Tenería, esperando la Ruta 9. La unidad con número económico 6026 dio la vuelta a una velocidad considerable, por lo que levanté la mano para indicarle que deseaba abordar; sin embargo, el operador no disminuyó la velocidad ni realizó la parada.				
25/09/2026	La unidad no iba llena y contaba con asientos disponibles.	NEGAR SERVICIO	6026	CENTRALIZACIÓN 2000 LÍNEA MORALES, S.A. DE C.V.	QUEJA EN SEGUIMIENTO
	Quiero reportar que el día 25 de septiembre de 2026, aproximadamente a la 1:19 p. m., me encontraba sobre Avenida Salk, entre las calles Leibnitz y Kepler, esperando la Ruta 1 Progreso. Al acercarse la unidad 5070, de color amarillo, le hice la parada en un lugar que corresponde a una parada oficial; sin embargo, el operador no se detuvo y continuó su recorrido, por lo que no me brindó el servicio. Quiero señalar que esta es la tercera ocasión en la que esta misma unidad realiza la misma conducta, por lo que solicito que se tome en cuenta la reincidencia de esta situación y se dé el seguimiento correspondiente.				
25/09/2026		NEGAR SERVICIO	5070	TRANSPORTE URBANO Y SUBURBANO REYES MORA, S.A. DE C.V.	QUEJA EN SEGUIMIENTO
	Quiero reportar el tiempo excesivo de espera de la Ruta 46 Rinconada, ya que diariamente tengo que esperar entre 40 minutos y hasta una hora o más para que pase una unidad. Una vez que finalmente llega el camión, en ocasiones circula a una velocidad muy lenta, lo que provoca que mi traslado se prolongue considerablemente y dificulte mi llegada puntual a la universidad, trabajo y demás actividades. Esta situación me afecta especialmente porque es la única ruta que pasa por Rancho Nuevo, y la parada más cercana se encuentra a más de 25 minutos de distancia. Utilizar un taxi diariamente representa un gasto excesivo, principalmente para quienes somos estudiantes. Por lo anterior, solicito atentamente que se revise la frecuencia y tiempos de recorrido de esta ruta, a fin de mejorar el servicio para las personas usuarias de Rancho Nuevo.				
26/09/2026		FRECUENCIA	6504	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
27/09/2026	POR MANEJO INADECUADO PERSONA DE LA TERCERA EDAD SE LESIONO DENTRO DE LA UNIDAD CAYENDO Y GOLPENADOSE DIFERENTES PARTES DEL CUERPO.	LESIONES ABORDO	5069	ALIANZA DE TANSPORTE URBANO Y SUBURBANO POTOSINO, S.A. DE C.V.	SE CITA AL OPERADOR PARA MULTA

29/09/2026	al llegar a la estación metro red ubicada en eje 120 el operador no se detuvo en el lugar correspondiente para permitir el ascenso, debido a ello tuve que correr aproximadamente una cuadra para poder alcanzarlo, al reclamarle la situación, el operador respondió de manera poco respetuosa y se dirigió hacia mi de forma prepotente señalando que él no tenía la culpa. Solicito que se revise lo ocurrido y se exhorte al operador a respetar las paradas establecidas y brindar un trato adecuado a los usuarios.	NO RESPETAR PARADA	6421	TRANSPORTES MAGOCAM, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMINETO, SE APERCIBIO BAJO EL ACTA 144/2026 EL DIA 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2026
------------	---	--------------------	------	-----------------------------------	---